

TERMES DE REFERENCE

SOUS LE PARRAINAGE DU MINISTERE DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE, DE LA DECENTRALISATION ET DES COLLECTIVITES LOCALES, LE LABORATOIRE D'ACCELERATION DU PNUD

organise un :

« Challenge pour la proposition de solutions permettant d'améliorer le service de délivrance des actes au sein des centres d'état civil du Togo »

1. Contexte

Le Plan stratégique du PNUD pour 2018-2021 tient compte de la complexité du développement et engage l'organisation à accompagner les pays à trouver des solutions diligentes et plus durables pour réaliser l'Agenda 2030. D'importantes tendances du développement, telles que l'urbanisation, les changements climatiques et la hausse des inégalités, posent des défis majeurs pour la réalisation de l'Agenda 2030 et des Objectifs de développement durable (ODD).

Le PNUD a commencé à incuber plusieurs initiatives stratégiques visant à démontrer qu'il dispose des capacités nécessaires pour développer une nouvelle génération de solutions permettant de surmonter les difficultés auxquelles le monde est confronté. L'une de ces initiatives stratégiques clés est le réseau de laboratoires d'accélérateurs nationaux. Le PNUD forme actuellement le réseau mondial d'apprentissage le plus vaste et le plus diligent de laboratoires d'accélérateurs (avec la mise en place initiale de 60 laboratoires couvrant 78 pays) intégré dans ses plateformes d'architecture mondiale et nationales. La nouvelle offre s'appuie sur les dernières réflexions provenant des domaines des sciences de la complexité, des innovations des principaux utilisateurs et des informations collectives pour accélérer l'impact du développement.

Contexte spécifique

Au Togo, la montée des inégalités, la perte de confiance envers les institutions publiques, la faible performance de l'administration (centrale/locale) constituent des défis majeurs à relever pour améliorer la gouvernance et accélérer le développement du pays. Le laboratoire d'accélération du Togo s'est intéressé au processus de délivrance des actes d'état civil et autres actes administratifs au Togo.

La décentralisation au Togo est rentrée dans une phase active depuis la tenue des élections locales en juin 2019 et la prise de fonction des nouveaux élus. L'une des prérogatives des communes consiste en la délivrance de certains actes administratifs que sont principalement les actes de naissance, de mariage, de décès à travers les centres d'état civil présents en leur sein.

Dans cette perspective, le Bureau PNUD du Togo à travers son laboratoire d'accélération se positionne pour favoriser la recherche de solutions innovantes pouvant accélérer l'amélioration du service public, notamment au sein des centres d'état civil. A cet effet, un concours d'innovation sera lancé pour le choix de six propositions de solutions fournies conjointement par un cabinet/startup/ONG et une commune à implanter au sein d'un centre d'état civil de ladite commune.

La loi N° 2009-010 est le texte de référence en matière d'organisation et de fonctionnement de l'état civil au Togo. Les ministères de l'administration territoriale et de la justice assurent conjointement la tutelle des centres d'état civil au Togo. Un comité technique sur l'état civil est créé en Avril 2018 pour œuvrer à la modernisation de l'état civil. Les anciennes communes doivent maintenir le fonctionnement des centres d'état civil existants et les nouvelles devraient opérationnaliser de nouveaux centres d'état civil. Chaque commune contient en son sein un ou plusieurs centres d'état civil.

Les partenaires au développement tels que l'Ambassade des Etats-Unis d'Amérique, l'Union européenne, la GIZ, l'UNICEF, le PNUD en collaboration avec les ministères de tutelle se sont intéressés à l'amélioration des performances des centres d'état civil à travers des programmes/projets et des consultations foraines périodiquement organisées. Les consultations foraines tenant lieu dans les chefs-lieux de région sont destinées aux populations de l'intérieur et aux élèves d'établissements scolaires, Les actes d'état civil délivrés dans le cadre de ces consultations sont, l'acte de naissance, le jugement supplétif pour ceux ne disposant pas d'actes de naissance, le certificat de nationalité et la carte d'identité.

De manière générale, l'image du service public est peu reluisante surtout peu accessible dans certains endroits.

Au niveau décentralisé qui retient notre attention pour le développement de solutions innovantes, les constats demeurent les mêmes qu'au niveau central.

Le document d'élaboration d'une stratégie nationale de délivrance accélérée et sécurisée des actes d'état civil et autres actes administratifs (Novembre 2015) a fait ressortir certaines insuffisances au niveau de la délivrance des actes d'état civil parmi lesquelles :

- La lenteur dans la production des actes administratifs
- La lourdeur de procédures administratives
- L'absence ou la mauvaise application des normes
- Le fort cloisonnement des services

2. Objectif du concours d'innovation

Le PNUD sollicite les soumissions de cabinet/startup/ONG en collaboration avec les centres d'état civil disposant ou souhaitant tester de solutions innovantes alliant description et mise en place de processus, procédures de management et solutions numériques souhaitant faire la lumière sur leurs idées, accélérer leurs modèles d'affaire d'autre part, pour promouvoir l'amélioration et la qualité des centres d'état civil.

L'objectif principal de cet appel à soumission sera de primer les solutions les plus pertinentes proposées par les cabinets/startup/ONG sélectionnés, pertinentes en termes de contexte et centrées sur le besoin des populations cibles, pour élargir leur portée et donc leur impact. Les institutions candidates devront, à côté de leur fort caractère innovant, présenter des modèles promouvant l'amélioration du secteur public tout en démontrant leurs valeurs économiques, sociales et environnementales.

3. Résultats attendus

Des solutions innovantes sont proposées pour améliorer les capacités organisationnelles et de délivrance d'actes par les centres d'état civil concernés.

A ce titre, les sous résultats sont les suivants :

- Les centres d'état civil qui accueillent les citoyens améliorent la qualité de leurs services ;
- La productivité des agents municipaux est améliorée et leurs compétences valorisées ;
- La transparence est accrue dans l'organisation du service des centres d'état civil et permet une meilleure relation de confiance avec les citoyens ;
- Les collectivités territoriales intègrent le numérique et modernisent leurs administrations.

4. Pistes à explorer pour les propositions de solutions

Les communes, en particulier, ont un rôle fondamental à jouer dans l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD).

Pour ce faire, les solutions innovantes proposées devraient permettre de restaurer, renforcer et redynamiser les capacités stratégiques et opérationnelles des centres d'état civil dans l'optique de booster la productivité et la qualité des prestations de service public selon une démarche d'inclusion citoyenne, aux fins de servir de levier à une croissance économique durable. La démarche à mettre en place visera à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et la performance de la commune de façon générale.

Les propositions doivent respecter les exigences suivantes :

- Les procédures administratives à simplifier, plus rapides pour aboutir à une livraison de services publics à moindre coût ;
- La qualité des services aux usagers à améliorer et l'accès à faciliter à travers, entre autres, une charte de qualité renfermant des normes de services et des engagements sur l'accueil, les délais et les valeurs d'une gestion attentive des dossiers et des attentes. L'objectif étant de renforcer la confiance et le respect mutuel entre les usagers et les prestataires de services publics ;
- Une démarche visant à se rapprocher des usagers et avoir une meilleure compréhension de leurs attentes par la création de bureaux d'orientation et d'information ou simplement en améliorant l'accueil des services publics ;
- La dématérialisation de procédures administratives diverses visant l'amélioration du service public ;
- La promotion de l'éthique et la déontologie dans les administrations locales ;
- La lutte contre la corruption en limitant le contact entre l'administration et les administrés ;
- La gestion des archives des centres d'état civil et un meilleur classement.

5. Participation au concours

La participation au concours est ouverte conjointement :

- Aux startups disposant de solutions innovantes ;
- Aux personnes morales nationales sous le statut d'ONG ou de cabinet (entreprise privée), en mesure de justifier leur existence légale à la date du lancement du concours **et** ;
- Aux centres d'état-civil étant sous la juridiction d'une commune du Togo, de préférence dans les zones périphériques ou rurales.

Sont exclus de la participation :

- Les personnes ayant concédé des droits à des tiers sur leur projet proposé ;
- Les personnes ayant collaboré directement à l'organisation du concours (tel que le personnel du PNUD qu'il soit au Togo ou dans un autre bureau) et/ou à l'évaluation des projets ;

N.B : Un cabinet/startup/ONG peut postuler au challenge avec jusqu'à 3 centres d'état civil mais à condition qu'ils soient présents dans au moins trois régions différentes du Togo.

Les régions à considérer dans le cadre de ce challenge sont :

- Le grand Lomé ;
- La région maritime ;
- La région des plateaux ;

- La région centrale ;
- La région de la Kara ;
- La région des savanes.

Les solutions innovantes proposées seront implémentées pendant 6 mois au sein des centres d'état civil retenus durant lesquels un suivi régulier sera fait par le PNUD et ses partenaires dans le cadre du Challenge.

Au terme des 6 mois, une évaluation des solutions implémentées sera faite. La période d'implémentation court de Janvier à Juin 2020.

6. Préparation du dossier

Le cabinet/startup/ONG supportera l'ensemble des coûts liés à la préparation et/ou au dépôt de sa soumission, que celle-ci soit ou non retenue. Le PNUD ne sera en aucun cas responsable ou redevable desdits coûts, indépendamment du déroulement ou du résultat de la procédure ;

Chaque soumissionnaire devra présenter une proposition de solution et expliquer de manière détaillée, le modèle qu'il souhaite développer. Il devra montrer en quoi il est utile et permet d'améliorer le service public au sein d'un ou plusieurs états-civils. La solution proposée doit être également, inclusive et financièrement viable. De manière précise, le soumissionnaire devra présenter son dossier selon les éléments constitutifs proposés.

7. Eléments constitutifs du dossier

- Présentation synthétique du Projet à implémenter de 300 à 500 mots ;
- Un accord de partenariat avec le centre d'état civil concerné ;
- Description et analyse succincte de la zone de l'état civil ;
- Un document présentant l'état des lieux de l'état civil avec lequel le cabinet/startup postule ;
- Description des problèmes à résoudre ;
- Présentation de la solution/ service proposé ;
- Stratégie de renforcement de capacités de l'équipe de l'état civil ;
- Risques identifiés et la gestion qui en sera faite ;
- Dispositif de mise en œuvre de la solution ;
- Informations détaillées sur le soumissionnaire ou son équipe de management du projet faisant l'objet d'appui (profil, cv détaillé, niveau d'études, expériences professionnelles, etc. ;
- Budget détaillé ;
- Description des effets économiques, sociaux et environnementaux de la solution proposée à implémenter.

8. Le prix du concours d'innovation

Au total six propositions seront accordés à raison d'un prix par région. Chaque gagnant du concours d'innovation obtient 30 000 USD en espèces par état civil correspondant au montant du financement de la solution, aux activités de renforcement de capacités de l'état civil, à une fourniture d'équipements en informatique (en fonction des résultats de l'état des lieux) mais aussi à la rémunération de l'effort du prestataire (bénéficiaire).

Les soumissionnaires pré sélectionnés pourraient toutefois, être sollicités pour présenter devant un panel leurs propositions de solutions. Le panel se prononcera, par la suite, sur la sélection définitive des gagnants du concours.

9. Critères de sélection des lauréats

Le PNUD mettra en place un comité d'évaluation composé principalement du personnel des nations unies, du ministère de l'administration territoriale, de la décentralisation et des collectivités locales, du ministère de la justice, des partenaires au développement mais aussi de personnes ressources, pour examiner toutes les propositions reçues en utilisant les principes d'équité et d'intégrité du PNUD.

Les critères suivants guideront le choix des propositions gagnantes :

- Le modèle de solutions visant à améliorer la qualité du service public dans les centres d'état civil et par ricochet dans les communes est durable, évolutif, catalytique et a un effet positif important sur les citoyens (35%) ;
- Description des effets sociaux, économiques, environnementaux de la solution : les Projets seront évalués selon l'ampleur de leurs effets positifs (nombre de personnes impactées, impact positif sur la (les) collectivité (s) territoire (s) considérée, etc.) (20%) ;
- Le degré d'innovation apporté (25%);
- La solution proposée est efficace et faisable avec les moyens disponibles (20%).

10. Modèle d'évaluation des critères

Résumé des critères d'évaluation		Points	Pondération du score
1	Le modèle de solutions visant à améliorer la qualité du service public dans les centres d'état civil : <ul style="list-style-type: none">• Viabilité• Durabilité	10 7 7	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evolutif • Effet important induit sur les citoyens 	11	
		35	35%
2	<p>Description des effets sociaux, économiques, environnementaux de la solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potentiel de mise à l'échelle ou de réplication 	20	
		20	20%
3	<p>Le degré d'innovation apporté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numérique, Application • Autre 	15 10	
		25	25%
4	<p>La solution proposée est efficace et faisable avec les moyens disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efficacité de la solution • Faisabilité de la solution • Capacité de mesurer le succès de la solution 	5 10 5	
		25	25%
Total		100	100%

Pour être techniquement qualifié, le soumissionnaire doit avoir une note supérieure ou égale à 70% du total.

11. Chronogramme des activités

Le concours sera lancé le 14 décembre 2019 et prendra fin le 06 Janvier 2020.

L'évaluation sera effectuée à partir du 07 Janvier 2020 par un panel désigné par le PNUD en collaboration avec des personnes ressources externes.

La sélection des candidats devrait avoir lieu, au plus tard, le 20 Janvier 2019.

12. Soumission

Les dossiers doivent parvenir au PNUD aux adresses électroniques suivantes : procurement.tg@undp.org ou acclab.tg@undp.org / ou par courrier physique adressé au :

Programme des Nations Unies pour le développement

40, Avenue des Nations Unies | BP 911 - Lomé, Togo

Phone : +228 22 21 20 08 /22